

# 自院・施設の接遇力の現状をチェックしてみましょう

評価欄に 

|               |               |
|---------------|---------------|
| A. ほぼ全員できている  | B. 出来ている人が多い  |
| C. 出来ていない人が多い | D. ほぼ全員できていない |

 を入れてみましょう。

| チェック項目 |  | 評価 |
|--------|--|----|
| 1      | 経営者と職員が自院・施設の理念を共有しているか                        |    |
| 2      | 接遇とはどういうことなのかという共通認識を持っているか                    |    |
| 3      | 誰に対しても自分から進んで明るくあいさつをしているか                     |    |
| 4      | 常に笑顔を心がけているか                                   |    |
| 5      | 相手の顔を見ながら話をしたり聴いたりしているか                        |    |
| 6      | 「はい」としっかり返事をしているか                              |    |
| 7      | 「ありがとうございます」と積極的に言っているか                        |    |
| 8      | 患者様を受付でお迎えするとき、立って笑顔で迎えているか                    |    |
| 9      | 依頼をするとき「クッション言葉と依頼形」を心がけているか                   |    |
| 10     | 身だしなみを整えるための自院・施設のルールがあるか                      |    |
| 11     | 誰に対しても、相手を尊重する心を届けるために敬語(最低限でない語)で話しているか       |    |
| 12     | 優しく、親しみのある相手に合わせたスピードや間を取りながら話しているか            |    |
| 13     | 患者様や利用者様を呼ぶときには「〇〇さん」や「〇〇さま」と全職員が統一した呼び方をしているか |    |

上記は、接遇力を取得しているかをチェックするための、最低限の基本です。  
自院、自施設の現状をチェックし、今、何が必要かを明確にするための手がかりにしてください。

上記評価欄にチェックを入れていただき、弊社にご送付いただけましたら、トレーニング内容・カリキュラムの作成のご参考とさせていただきます。

**FAX.076-269-2183**

TEL.076-269-2182 E-Mail. [inquiry@heart-d.com](mailto:inquiry@heart-d.com)

こころを  かなたに